

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.07.2025 15:51:44
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b5559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано
деканом экономического факультета
« 21 » _____ марта 2025 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины
Механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг

Направление подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Программа подготовки:
Управление развитием региона

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета
Протокол «21» марта 2025 г. № 6
Председатель УМКом _____
/Сюзева О.В./

Рекомендовано кафедрой
государственных закупок, менеджмента
и государственного управления
Протокол от «06» марта 2025 г. № 8
Зав. кафедрой _____
/Трофимовская А.В./

Москва
2025

Автор-составитель:
Бруз В.В.
доктор исторических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 13.08.2020 г. № 1000.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1	Планируемые результаты обучения.....	4
2	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3	Объем и содержание дисциплины	5
4	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	6
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	19
7	Методические указания по освоению дисциплины.....	19
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	20
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	20

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель освоения дисциплины:

В процессе освоения материала студенты получают теоретические знания по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, методологические знания по государственным и муниципальным услугам в современной России и требованиям, предъявляемые государственным и муниципальным услугам в современных условиях.

Задачи дисциплины:

- усвоение комплекса теоретических знаний о природе, структуре, направлениях и средствах административно-процедурной регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка необходимых навыков профессионального толкования и применения законодательных актов, регламентирующих порядок организации и предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выработка практических навыков и умений использования информационно-телекоммуникационных технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;
- выявление существующих проблем и тенденций дальнейшего развития механизма регламентации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2 Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

СПК-1. Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

СПК-2. Способен выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами

СПК-6. Способен формировать умения и навыки с использованием современных технологий сбора информации, обработки, владение современными методами проведения научных исследований в области государственного и муниципального управления

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг» опирается на теоретические знания и практические навыки, сформированные при изучении дисциплин на предыдущих уровнях образования: Современные требования к управлению в профессиональной сфере, Стратегическое управление и анализ, Информационно-аналитические системы

Знания, умения и навыки, сформированные в ходе освоения данной дисциплины необходимы при освоении: Национальная и региональная безопасность, Оценка регулирующего воздействия в органах власти.

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в часах	108
Контактная работа	30,3
Лекции	10
Практические занятия	18
Контактные часы на промежуточную аттестацию	2,3
Предэкзаменационная консультация	2
Экзамен	0,3
Самостоятельная работа	68
Контроль	9,7

Форма промежуточной аттестации: экзамен во 2 семестре на 1 курсе.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов	
	Лекции	Практические занятия
Тема1 Понятие, правовая основа, основные виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие и сущность предоставления государственных и муниципальных услуг. Правовая основа предоставления государственных и муниципальных услуг. Основные виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Соотношение государственной услуги с государственным контролем и надзором. Соотношение муниципальной услуги с муниципальным контролем.	2	4
Тема2. Общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг. Понятие, структура, участники процедур предоставления государственных услуг. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг. Межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг. Зарубежный опыт	2	4
Тема3. Предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра.	4	4

Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах.		
Тема4. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме. Порталы государственных услуг. Использование электронной подписи при оказании государственных услуг. Государственная информационная система о государственных платежах.	2	6
Итого	10	18

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
Многофункциональный центр	Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос на практических занятиях
Многофункциональные центры и исполнительные органы власти.	Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для тезисов реферата.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос на практических занятиях, реферат

	фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации или органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации				
Органы, представляющие государственные услуги	Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для тезисов реферата	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос на практических занятиях, реферат
Электронная форма предоставления госуслуг	Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для тезисов реферата,.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине.	Опрос на практических занятиях.
Информационно-телекоммуникационные технологии при предоставлении государственных услуг.	Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы; подбор материала для тезисов реферата.	Программа курса, учебно-методические и учебные пособия по дисциплине	Опрос на практических занятиях.

				е.	
ИТОГО		68			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
СПК-1. Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа
СПК-2. Способен выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа
СПК-6. Способен формировать умения и навыки с использованием современных технологий сбора информации, обработки, владение современными методами проведения научных исследований в области государственного и муниципального управления	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание Показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
-------------------------	--------------------------	-------------------	----------------------	---------------------	------------------

СПК – 1	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: научные и законодательные подходы к пониманию государственных и муниципальных услуг; • основания, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг; • особенности стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг; • приоритеты профессиональной деятельности. Уметь: • применять нормы законодательства Российской Федерации, регламентирующие предоставление государственных и муниципальных услуг; • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг. • разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
---------	-----------	--	---	-----------------------	--

	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: научные и законодательные подходы к пониманию государственных и муниципальных услуг; • основания, виды и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг; • особенности стандартизации и регламентации государственных и муниципальных услуг; • приоритеты профессиональной деятельности. Уметь: • применять нормы законодательства Российской Федерации, регламентирующие предоставление государственных и муниципальных услуг; • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг. разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения Владеть: способностью определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
--	-------------	--	--	-----------------------	--

СПК – 2.	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: • особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; • особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий; • вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделенным полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг Уметь: • применять на практике положения законодательства Российской Федерации, регламентирующего порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг.	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
----------	-----------	--	---	-----------------------	--

	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: • особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; • особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий; • вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг Уметь: • применять на практике положения законодательства Российской Федерации, регламентирующего порядок предоставления государственных и муниципальных услуг; • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг. Владеть способностью выполнять должностные обязанности в условиях активного взаимодействия внутри системы и с гражданами	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
--	-------------	--	---	-----------------------	--

СПК-6.	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: • особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; • особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий; • вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделенным полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг. • современные технологии сбора информации и её обработки Уметь: • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг • использовать современные технологии для сбора и обработки информации	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: • особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах; • особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием	Устный опрос, реферат	Шкала оценивания реферата Шкала оценивания устного опроса студентов

			информационных и телекоммуникационных технологий; • вид и меры ответственности, применяемые к должностным лицам, наделяемым полномочиями по предоставлению государственных и муниципальных услуг. • современные технологии сбора информации и её обработки Уметь: • использовать информационные технологии, связанные с предоставлением государственных услуг - использовать современные технологии для сбора и обработки информации. Владеть: • современными методами проведения научных исследований в области государственного и муниципального управления		
--	--	--	--	--	--

Шкала оценивания устного опроса

Критерии оценивания	Баллы
Свободное владение материалом	5
Достаточное усвоение материала	3
Поверхностное усвоение материала	1
Неудовлетворительное усвоение материала	0

Шкала оценивания реферата

Критерии оценивания	Баллы
Тема исследования актуальная, содержание реферата соответствует теме, оформление соответствует методическим рекомендациям; знание учащимся изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; присутствие личной заинтересованности в раскрываемой теме, продемонстрировать собственную точку зрения, аргументы и комментарии, выводы;	30

умение свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; умение анализировать фактический материал и статистические данные, использованные при написании реферата.	
Тема исследования актуальна; есть незначительные замечания по оформлению реферата; у обучающегося возникают трудности при ответе на вопросы по теме реферата и формулировке сути рассматриваемой проблемы.	20
Тема реферата раскрыта недостаточно полно; есть существенные замечания по оформлению реферата; затруднения в изложении, аргументировании; студент не может ответить на вопросы по теме реферата; отсутствие личной заинтересованности в рассматриваемой теме.	15
Тема реферата не актуальна; оформление реферата не соответствует предъявляемым требованиям; не раскрыта суть рассматриваемой проблемы.	5

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Список примерных тем рефератов:

1. Государственный взгляд на информатизацию аппаратов публичной власти.
2. Правовое поле и нормативное регулирование создания электронного правительства.
3. Рынок информационных технологий и проекты электронных услуг для населения.
4. Порядок составления электронных регламентов для оказания услуг населению.
5. Технологии организации «электронных торгов» для государственных и муниципальных нужд.
6. Построение систем мониторинга и контроля объектов жилищно-коммунальной и социальной сферы.
7. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «governance».
8. Социальные функции муниципального образования.
9. Привлечение частного капитала к производству муниципальных услуг.
10. Муниципальные услуги как вид публичных услуг.
11. Оптимизация функций и полномочий контрольных (надзорных) органов как гарантия прав субъектов малого предпринимательства в механизме их административной ответственности.
12. Приоритетные национальные проекты и задачи совершенствования российского законодательства.
13. Интеграция оценки в государственное управление Российской Федерации.
14. Юридическая сила и формы административных регламентов федеральных органов исполнительной власти в Российской Федерации.
15. Регламенты как форма административно-правового регулирования.
16. Осуществление контрольно-надзорных мероприятий за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания населения.
17. Эффективность функционирования МФЦ по предоставлению государственных услуг.
18. Участие федеральных органов исполнительной власти в деятельности многофункциональных центров.
19. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

20. Применение технологии «одного окна» в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.
21. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Государственные услуги. Понятие и сущность, особенности предоставления.
2. Муниципальные услуги. Понятие, сущность и порядок предоставления.
3. Правовые основы предоставления государственных услуг, их характеристика.
4. Правовые основы предоставления муниципальных услуг, их характеристика
5. Общая характеристика и особенности основных видов предоставляемых государственных услуг.
6. Основные виды предоставления муниципальных услуг.
7. Общая характеристика и сущность основных принципов предоставления государственных услуг
8. Основные принципы предоставления муниципальных услуг, их характеристика
9. Соотношение сущности, содержания и понятий: государственная услуга, государственный контроль и государственный надзор.
10. Соотношение понятий муниципальной услуги и муниципального контроля.
11. Общий порядок предоставления государственных услуг.
12. Общий порядок предоставления муниципальных услуг.
13. Особенности предоставления государственных услуг в зарубежных странах
14. Процедуры предоставления государственных услуг и их участники.
15. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных услуг.
16. Требования к межведомственному информационному взаимодействию при предоставлении государственных услуг.
17. Межведомственный запрос о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия.
18. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных услуг.
19. Многофункциональный центр: цели, задачи и структура.
20. Функции и права многофункционального центра.
21. Обязанности и ответственность многофункционального центра.
22. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и федеральными органами исполнительной власти,
23. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственных внебюджетных фондов,
24. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственной власти субъектов Российской Федерации
25. Соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами местного самоуправления.
26. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги при предоставлении государственных услуг в многофункциональных центрах.
27. Обязанности органов, предоставляющих муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг в многофункциональных центрах.
28. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.
29. Общие требования к организации предоставления государственных услуг в электронной форме.
30. Требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных услуг.

31. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Зарубежный опыт.
32. Порядок ведения реестров государственных услуг в электронной форме.
33. Порталы государственных услуг. Цели, задачи, функции, особенности функционирования.
34. Электронная подпись при оказании государственных услуг. Сущность и особенности использования.
35. Государственная информационная система о государственных платежах.
36. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (с изменениями на 31 июля 2020 года) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Общая характеристика, структура, место и роль в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ.

Список примерных вопросов для подготовки к устному опросу на практических занятиях

Охарактеризуйте правовые основы, виды, принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Проведите сравнительный анализ предоставления государственных и муниципальных услуг в России и зарубежных странах (США, Канаде, Германии, Швеции, Австралии, и Сингапуре).

Охарактеризуйте практику предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах. Сильные и слабые стороны.

Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий. Зарубежный опыт государства одного окна.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными формами текущего контроля являются устные опросы, подготовка рефератов.

Проверка уровня усвоения материала студентом производится на практических занятиях после изучения отдельных тем дисциплины по средствам устного **опроса**.

Реферат – письменная работа по одному из актуальных вопросов в рамках дисциплины. Цель подготовки реферата – обобщение различных научных идей, концепций, точек зрения по наиболее важным изучаемым проблемам на основе самостоятельного анализа монографических работ и учебной литературы.

Обучающемуся предоставляется право самостоятельно выбрать тему реферата из списка рекомендованных тем. Не допускается в одной группе написания двух и более рефератов по одной теме.

Подготовка реферата должна осуществляться в соответствии с планом, текст должен иметь органическое внутреннее единство, строгую логику изложения, смысловую завершенность.

Реферат должен иметь определенную структуру: содержание, введение, два-три параграфа основной части, заключение и список использованных источников и литературы, приложение (при необходимости).

Во введении (максимум 3-4 страницы) раскрывается актуальность темы, излагаются основные точки зрения, формируются цель и задачи исследования. В основной части раскрывается содержание понятий и положений, вытекающих из анализа изученной литературы и результатов эмпирических исследований. В заключении подводятся итоги авторского исследования в соответствии с выдвинутыми задачами, делаются самостоятельные выводы и обобщения. Объем реферата должен составлять 10-15 страниц

машинописного (компьютерного) текста.

Обучающимся в ходе освоения дисциплины необходимо подготовить рефераты, а также активно участвовать в опросах на практических занятиях.

Экзамен проводится по экзаменационным билетам, в каждый из которых включены 2 теоретических вопроса.

Экзамен проходит в следующем порядке:

Время на подготовку должно составлять не более 30 минут. По просьбе студента, экзаменатор может увеличить время подготовки.

Обдумывая ответы на вопросы, студенты могут записывать план и отдельные формулировки ответа. Однако при подготовке к ответу следует учитывать, что повышению оценки способствует не зачитывание ответа, а его устная форма.

Студент должен ответить на два вопроса экзаменационного билета. При слабом ответе, близком по содержанию к неудовлетворительной оценке, экзаменатор может задать несколько дополнительных вопросов.

Шкала оценивания экзамена

Критерий оценивания	Баллы
Студент демонстрирует высокие знания основных понятий и терминов по изучаемой дисциплине. Знает учебный материал, умеет сопоставить его, сделать выводы, умеет привести примеры, подтверждающие основные теоретические положения.	20-30
Студент хорошо знает учебный материал, но допускает некоторые неточности при формулировке понятий, не все теоретические положения может подтвердить соответствующим примером.	10-19
Студент имеет общее представление о методологии и методах научных исследований, дает неточные формулировки основных понятий, воспроизводит материал, но не может его сопоставить, примеры, либо не соответствуют теории, либо вообще отсутствуют.	5-9
Ответы даны не по существу поставленных вопросов, поверхностны, расплывчаты, примеры отсутствуют	0-4

Итоговая шкала по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, активность участия на практических занятиях, результаты выполнения форм отчетности, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные магистрантом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе	
81-100	«5»	отлично
61-80	«4»	хорошо
41-60	«3»	удовлетворительно
0-40	«2»	неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Вобленко, С. В. Государственные и муниципальные услуги : учеб. пособие / С. В. Вобленко, Н. А. Вобленко. – Москва: Директ-Медиа, 2020. – 220 с. – Текст: электронный. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600486>
2. Киселева, А. М. Государственные и муниципальные услуги : учеб. пособие. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2018. — 224 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108112.html>
3. Коваленко, С. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг : учеб. пособие / С. В. Коваленко, А. И. Киричек, Л. А. Сазонова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 109 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72465.html>

6.2 Дополнительная литература

1. Анализ возможностей учета требований ОЭСР к качеству государственного управления в целях развития правового регулирования российского государственного управления / В. Н. Южаков, Е. И. Добролюбова, Э. В. Талапина, Ю. А. Тихомиров. — Москва : Дело, 2018. — 482 с.— Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95081.html>
2. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии / Л.С. Латышова, И.В. Липсиц, О.К. Ойнер [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 241 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=374955>
3. Нарутто, С. В. Реализация конституционных прав и свобод человека и гражданина : учеб. пособие. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2022. — 360 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=380115>
4. Салтыкова, О. П. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде в субъекте РФ. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 61 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87202.html>
5. Сидорова, А.А. Электронное правительство: учебник и практикум для магистратуры. - М. : Юрайт, 2019. - 166с. – Текст: непосредственный.
6. Солодилов, А.В. Основы государственного и муниципального управления : учеб.пособие для вузов. - М. : Юстиция, 2021. - 372с. – Текст: непосредственный.
7. Стахов, А. И. Административно-процедурная регламентация предоставления государственных услуг в Российской Федерации : учеб. пособие / А. И. Стахов, И. Н. Рычкова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 136 с. — Текст : электронный. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86268.html>
8. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения / под ред. О.К. Ойнер. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 220 с. — Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=359166>

6.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Образовательный ресурсный центр: <http://ethicscenter.ru/>
2. Центр экономики и социального развития (подбор ссылок на основные мировые сайты по этике): <http://ethics.iph.ras.ru/cppe/links.html>
3. Электронно-библиотечная система "BOOK.RU": <http://book.ru>
4. <http://www.ugsmo.ru/> Главное управление государственной и муниципальной службы Московской области
5. <http://www.gks.ru/wps/wcm/conntct> Федеральная служба государственной статистики
6. http://www.minregion.ru/gos_service Минрегион развития
7. <http://r77.fssprus.ru/govservice/> Управление Федеральной службы судебных приставов по Москве.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru pravo.gov.ru

www.edu.ru

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием.
- помещения для самостоятельной работы, укомплектованные учебной мебелью, персональными компьютерами с подключением к сети Интернет и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду ГУП;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, укомплектованные мебелью (шкафы/стеллажи), наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями.